



INFORME DE PQRS I-2021

1 dic.2020 a 31 may.2021

Elaborado por:

LUZ ELENA ORTIZ CARLOSAMA
Técnica Administrativa
Oficina Asesora de Planeación

Revisado por:

CARLOS DARÍO RESTREPO
Profesional Gestión de la Información

DIANA CAROLINA RODRIGUEZ ORDÓÑEZ
Profesional Gestión Calidad Institucional

Oficina Asesora de Planeación

**Gestión de Calidad Institucional
Gestión de Infraestructura Física
Gestión de Información Estadística
Banco de Proyectos**

Tabla de Contenido

Introducción	4
1. Resultados Históricos	5
2. Descripción y Análisis de PQRSFD	7
2.1 Análisis de Requerimientos por Género	7
2.2 Tipo de Solicitudes Recibidas	8
2.3 Usuarios del Sistema de PQRSFD	8
2.4 Ubicación de PQRSFD	9
2.5 Medio de Recepción de PQRSFD	10
2.6 Asunto de las PQRSFD	10
2.7 Requerimientos Radicados por Mes	11
2.8 Estado de las PQRSFD	12
2.9 Aspectos de los Tipos de Requerimientos	12
2.9.1 Peticiones	12
2.9.2 Solicitud de Información	13
2.9.3 Consultas	14
2.9.4 Reclamos	14
2.9.5 Quejas	15
2.9.6 Sugerencias	15
2.9.7 Felicitaciones	15
3. Relación de PQRSFD con Encuesta de Satisfacción	16
3.1 Relación Directa de PQRSFD con Satisfacción	16
3.2 PQRSFD sin Relación con Satisfacción	19
3.3 Requerimientos Asignados por Procesos Institucionales	21
4. Conclusiones y Recomendaciones Para la Mejora	23

Introducción

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD), recibidas y atendidas por las dependencias de la Institución Universitaria Antonio José Camacho - UNIAJC, durante el periodo comprendido entre el 1° de diciembre 2020 y el 31 de mayo de 2021. Tiene el objetivo de establecer fortalezas en las respuestas y formular recomendaciones a la Alta Dirección, a los líderes y gestores de los procesos y a los responsables de las dependencias que resuelven los requerimientos, que conlleven al mejoramiento continuo de los procesos institucionales y a brindar apoyo a los estudiantes y partes interesadas, facilitando un mejor servicio.

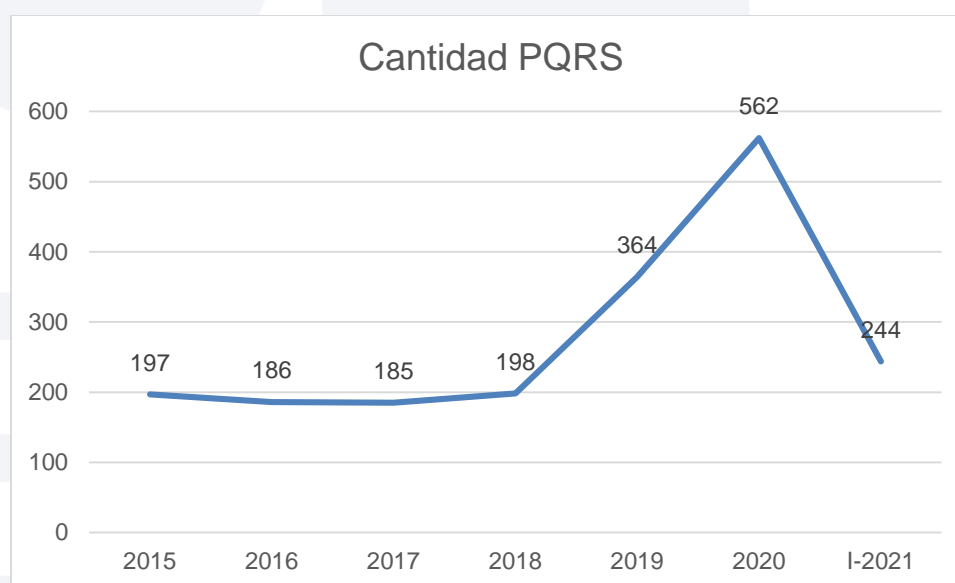
En su primera parte, se presenta la cantidad histórica de requerimientos y sus tiempos de respuesta promedio entre el año 2015 y el presente periodo evaluado, indicando además los tiempos de respuesta permitidos por la ley. A partir del tercer punto, se presentan y analizan los resultados de las PQRSFD recibidas en la Institución durante el semestre I - 2021, discriminadas por tipo de requerimiento, también se efectúa un análisis comparativo con el mismo semestre inmediatamente anterior y se detalla la información teniendo en cuenta los usuarios, la ubicación, los medios de recepción, los asuntos, el estado, aspectos y la relación de las PQRSFD, con la última encuesta de satisfacción aplicada. De igual manera, se revisa la atención de requerimientos discriminando por los procesos institucionales y se detalla la descripción o tema para las PQRSFD presentadas procurando identificar los temas más frecuentes por los cuales se radican los requerimientos, aunque los temas son muy variados

Finalmente, con el fundamento en la información analizada, se formulan las conclusiones y recomendaciones que se consideran pertinentes, con el propósito de ser validadas por los procesos para mejorar el servicio que se brinda a los usuarios.

1. Resultados Históricos

De acuerdo con la información registrada en el Formato “Seguimiento PQRS (EM-F-8)” de la Institución Universitaria Antonio José Camacho, el Sistema de PQRSFD ha reportado el siguiente historial de las **P**eticiones (**P**), **S**olicitudes de Información (**I**), **C**onsultas (**C**), **Q**uejas (**Q**), **R**eclamos (**R**), **S**ugerencias (**S**), **F**elicitaciones (**F**) y **D**enuncias (**D**), recibidas y tramitadas en los últimos 7 años:

Tiempo Promedio Respuesta de PQRS ¹	2015	2016	2017	2018	2019	2020	1-2021
Días	10	6.8	9	9	7.5	7	6.8
Cantidad PQRS	197	186	185	198	364	562	244



El comportamiento histórico del número de PQRSFD atendidas por la UNIAJC, se encontraba constante hasta el año 2018. En el año 2019 se habilita el botón de PQRS en la página Web de la Institución a través de “Mi Campus” con lo cual se brindó a los estudiantes, un mecanismo adicional y de fácil acceso, siendo éste el principal motivo por el que vienen en aumento.

De conformidad con la Ley 1755 de por medio de la cual se regula el Derecho fundamental de Petición y del Decreto 491 de 2020 que amplía los términos para atender las distintas modalidades de peticiones durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, en el periodo evaluado se presentan los siguientes tiempos:

¹ El tiempo promedio de respuesta calculado durante los años 2015 a 2016 fue en “días calendario”, pero a partir del año 2017, el cálculo se realiza en “días hábiles”, según genera el “Aplicativo de PQRSD” implementado en la UNIAJC desde enero 2017.

Tipología	Ley 1755 de 2015	Decreto 491 de 2020
Consulta	30	35
Denuncias por actos de corrupción	15	30
Derecho de petición de interés general	15	30
Derecho de petición de interés particular	15	30
Felicitación	15	30
Queja	15	30
Reclamo	15	30
Sugerencia	15	30
Solicitud de acceso a la información	10	20
Solicitud de copia	10	20

A pesar de la ampliación en los tiempos de respuesta, en este periodo evaluado, la UNIAJC ha resuelto los requerimientos en un tiempo promedio de **6.8** días hábiles y sólo se respondió atrasada una (1) **P**etición por parte de la Tesorería (solicitando “Reintegro de dinero a beneficiaria Generación E” con cinco (5) días de retraso), se considera que las acciones ² adelantadas por el Área de Calidad Institucional para evitar el retraso, han sido efectivas en resolver los requerimientos dentro de los tiempos establecidos.

² Las principales acciones adelantadas por el Área de Calidad Institucional para reducir el tiempo de respuesta están relacionadas con la comunicación y recordatorios por teléfono y correo electrónico, así como propuestas de opciones y acuerdos sobre fechas de respuesta.

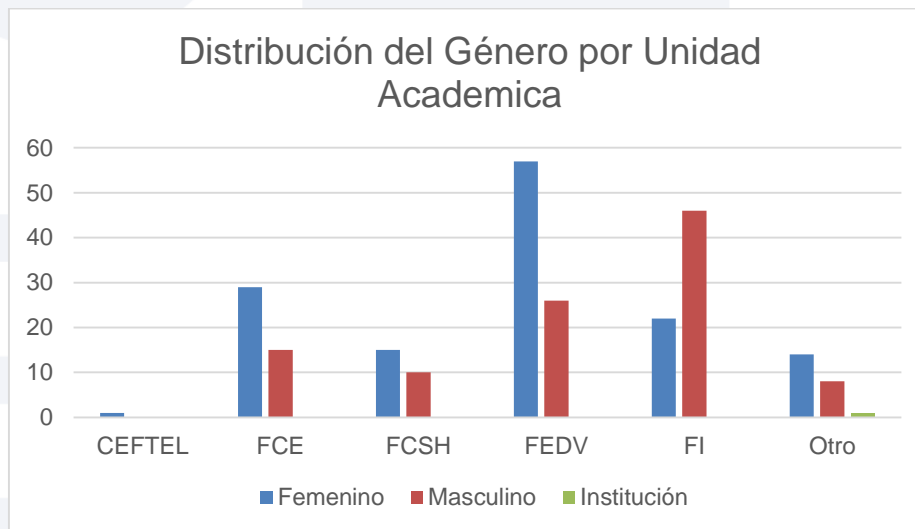


2. Descripción y Análisis de PQRSFD

Entre el 1 de diciembre de 2020 y el 31 de mayo de 2021, se recibieron 256 requerimientos, de los cuales 123 fueron radicados por medio del Aplicativo PQRSFD pero 12 no fueron tramitados (8 por duplicidad en el momento de ser interpuestos por los Peticionarios y 4 Derechos de Petición que son atendidos desde la Secretaría General), y al final por este medio se resolvieron 111 requerimientos. Por medio de correo electrónico se radicaron 132 requerimientos y uno (1) recibido vía telefónica (en el buzón físico no se recibieron solicitudes), para un total de **244** requerimientos atendidos y resueltos.

2.1 Análisis de Requerimientos por Género

Durante el periodo I-2021 se distribuyen las PQRSFD de acuerdo al género (Femenino 56.6%, Masculino 43.0% e Institución³ 0.4%). También es importante observar como en todas las unidades académicas la mayor participación es de las mujeres en especial el FEDV (23.4%), a excepción de la facultad de ingenierías en que son los hombres (18.9%)



Otro aspecto que es importante resaltar es como el género de los solicitantes se distribuye de diferentes formas, de acuerdo al asunto solicitado. En la siguiente tabla se muestra como los asuntos académicos y administrativos son requeridos en mayor proporción por parte de las mujeres, mientras que los aspectos financieros son mayormente requeridos por los hombres.

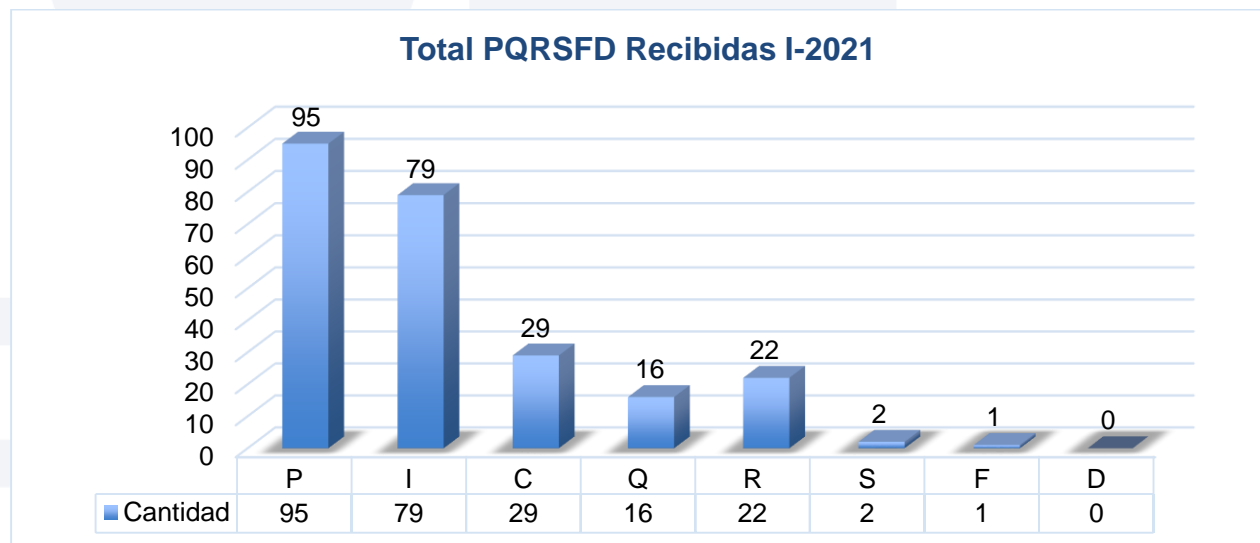
Asunto	Femenino	Masculino	Institución	Total
Académico	57,33%	42,67%	0,00%	100,00%
Administrativo	60,36%	38,74%	0,90%	100,00%
Financiero	48,28%	51,72%	0,00%	100,00%
Total	56,56%	43,03%	0,41%	100,00%

³ PQRSFD solicitada por una organización o empresa.

2.2 Tipo de Solicitudes Recibidas

En el siguiente gráfico se presentan las 244 PQRSFD atendidas en el periodo 1.dic.2020 al 31.may.2021 (**P**eticiones, **S**olicitudes de **I**nformación, **C**onsultas, **Q**uejas, **R**eclamos, **S**ugerencias, **F**elicitaciones y **D**enuncias), las cuales presentaron un incremento del 0.004% (1 PQRSFD), con relación al periodo anterior en que se recibieron 243 requerimientos.

La mayor cantidad corresponde a **Peticiones** con un 38.9% (95 requerimientos), con un incremento del 7.37% en relación al periodo anterior (88 requerimientos); seguido de **Solicitudes de información** con un 32.4% (79 requerimientos), aumentando un 59.49% (32 requerimientos) en el mismo periodo anterior. En **Consultas** con un 11.9% (29 requerimientos), **Reclamos** con un 9.0% (22 requerimientos), disminuyendo un 45% con relación al periodo anterior (31 requerimientos). **Quejas** con un 6.6% (16 requerimientos) disminuyendo un 45.4% en relación al periodo anterior (56 requerimientos). Los 3 restantes se reparten en 2 Sugerencias y 1 Felicitación.

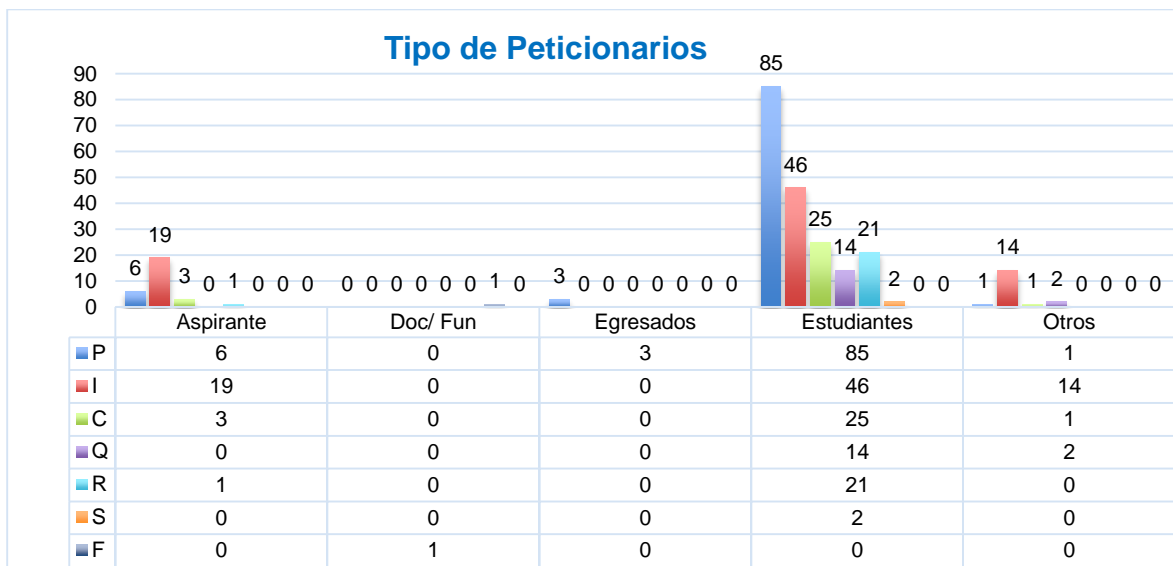


Se puede concluir que el 71,31% de las PQRSFD son Peticiones y Solicitudes de Información.

2.3 Usuarios del Sistema de PQRSFD

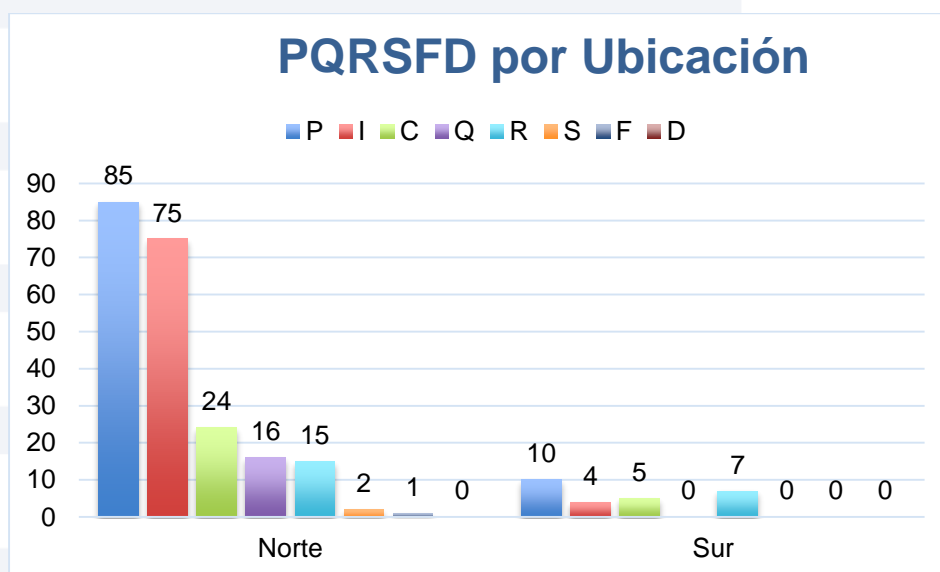
Son los **Estudiantes** (usuarios), quienes hacen mayor uso del Sistema de PQRSFD, dado que registran un 79.1% (193) del total de los requerimientos recibidos, seguido por **Aspirantes** con el 11.9% (29 requerimientos, sobre los programas académicos ofertados por la UNIAJC), **Otros** con el 7.4% (18) y Egresados con un 1.2% (3). También se tienen contemplados los **Docentes y Administrativos** pero en este periodo solo se presenta un (1) caso, la participación se ha disminuido notablemente debido a la desestimulación de este mecanismo de retroalimentación entre ellos, pues cuentan con otros mecanismos de comunicación. Se contempla que los funcionarios usen este mecanismo sólo cuando deseen realizar denuncias, recomendaciones y observaciones sobre conductas no apropiadas de acuerdo al Código de Identidad (Valores Públicos), las cuales serán recibidas por los diferentes canales dispuestos del Sistema de PQRSFD (Aplicativo PQRSD, correo buzonzpqrs@admon.uniajc.edu.co y otros según se vuelvan

a habilitar después de la Emergencia en salud). El Área de Calidad institucional las remitirá al personal, oficina u comité pertinente para su respuesta y seguimiento dentro de los términos de ley.



2.4 Ubicación de PQRSFD

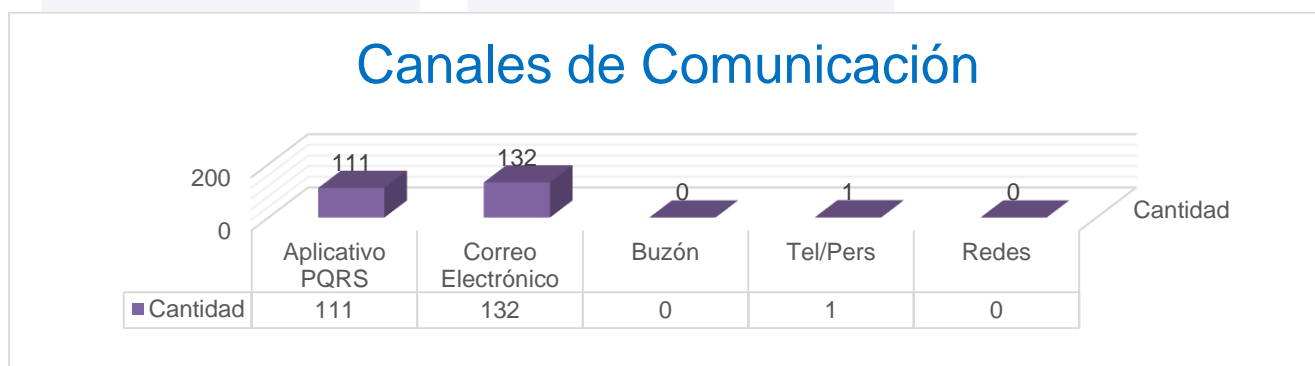
El lugar donde más se reportan PQRSFD es **Norte** (89.2% correspondiente a 214 PQRS), teniendo sentido proporcional con la población estudiantil que manejan las instalaciones, seguido por **Sur** (26 requerimientos con un 10.8% de participación), reflejado en la siguiente gráfica:



2.5 Medio de Recepción de PQRSFD

- En el semestre evaluado I-2021, utilizaron con más frecuencia el **correo electrónico** buzponpgrs@admon.uniajc.edu.co, para interponer PQRS, con el 54.1% (132 requerimientos).
- El **Aplicativo PQRS**, presento una disminución en su uso. Por este medio radicaron el 45.5% (111 requerimientos); es posible que esta disminución fuera causada porque el navegador Google Chrome, presentó novedades de mantenimiento y actualización lo que causo incompatibilidad con el Aplicativo por unos días.
- Finalmente, la **Comunicación telefónica/personal** es la menos utilizada con un 0.4% (1 requerimiento);
- El uso del **Buzón físico** 0% (no se está usando durante la emergencia de salud).

Según se refleja en la siguiente gráfica:

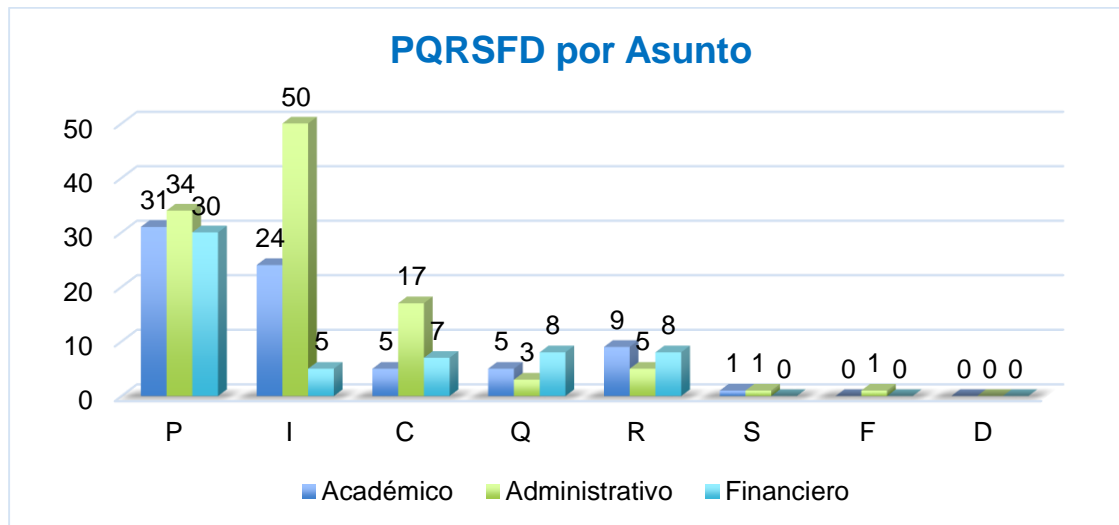


Lo anterior evidencia que el 99,59% de los requerimientos ingresan por el correo electrónico y el Aplicativo de PQRSFD.

2.6 Asunto de las PQRSFD

En este periodo no se recibieron **PQRSFD anónimas**, sin embargo, cuando se reciben este tipo de requerimientos, se tramitan teniendo en cuenta el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, según el cual se les debe dar respuesta.

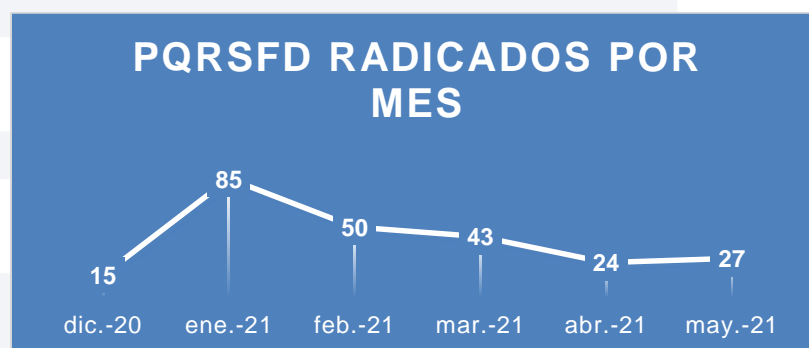
El "Asunto" más requerido es el **Administrativo** con un 45.5% (111), seguido por el **Académico** con un 30.7% (75) y el **Financiero** menos usado con un 23.8% (58), reflejado en la siguiente gráfica:



2.7 Requerimientos Radicados por Mes

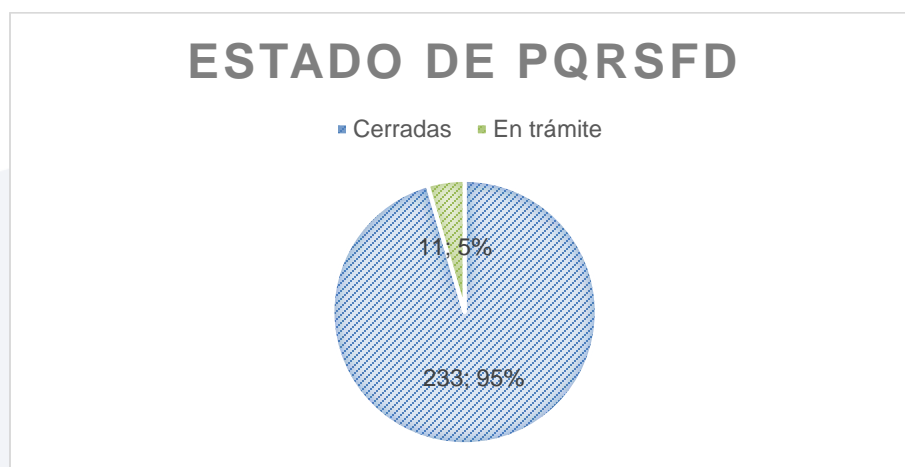
Los datos comparativos en los meses correspondientes del semestre evaluado reflejan que el mayor pico de requerimientos se registró en los meses de enero y febrero, asociados principalmente a las fechas de inscripciones e inicio de semestre, considerando además que en enero se radican los requerimientos enviados por los usuarios en temporada de vacaciones colectivas en fin de año.

Tipo de Requerimiento	dic-20	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	Total
Petición	7	34	22	14	6	12	95
Solicitud de Información	6	23	18	12	10	10	79
Consulta	0	15	3	7	1	3	29
Quejas	0	5	3	2	4	2	16
Reclamos	2	8	3	7	2	0	22
Sugerencias	0	0	1	0	1	0	2
Felicitaciones	0	0	0	1	0	0	1
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0
Totales	15	85	50	43	24	27	244



2.8 Estado de las PQRSFD

De las 244 PQRSFD tramitadas al 31 de mayo de 2021, 233 (95.5%) están Resueltas (Cerradas) y 11 (4.5%) se encuentran en trámite y dentro de los tiempos de respuesta permitidos por ley.



2.9 Aspectos de los Tipos de Requerimientos

Al igual que en los periodos anteriores, los temas son muy diversos, lo que dificulta agruparlos para identificar acciones de mejora, por lo tanto, a continuación, se presentan prácticamente todos los aspectos que se trataron en este periodo evaluado.

2.9.1 Peticiones

Se presentaron mayor cantidad de **Peticiones (95)**, por diferentes aspectos como:

- Administrativo (34):** Solicitud de apoyo para el proceso de inscripción, Solicitud de modificación de datos en el sistema, Solicitud de certificados de estudio o notas, Solicitud Cambio de programa, Revisión de datos para incentivo monetario del Programa Jóvenes en Acción, Solicitud para aplazar semestre a Beneficiarios Generación E, Solicitud copia de acta de grado, Solicitud cambio de jornada, Verificación de Beneficiaria GE para iniciar clases, Propuesta creación LinkedIn a la UNIAJC, Solicitud de beca para continuar con estudios, Actualizar PW con representantes Estudiantiles, Apoyo para revisar estado en Jóvenes en Acción, Solicitud para dar de baja en el programa Jóvenes en Acción, Apoyo para cambio de IES beneficiaria Generación E, Exención de matrícula, Ingreso a Mi Campus.

Los temas más solicitados en el asunto administrativo son: Solicitud de apoyo para el proceso de inscripción (5), Solicitud de actualización/modificación de datos en el sistema (4), Solicitud Cambio de programa con aspirantes (4) y Solicitud de certificados de estudio o notas (3), el restante fue de una solicitud, por diferentes temas (18).
- Académico (31):** Apoyo en matrícula Académica, Registro de notas en el sistema, Apoyo para asuntos plataforma Moodle, Solicitud calificación nota final, Solicitud de descuento por reingreso a la U, Información para reintegro académico, Información y apoyo para habilitar asignatura, Información sobre curso de verano, Solicitud cambio de profesor, Apoyo para

presentar pruebas ECAES, Indicaciones para legalizar pago, matrícula académica y solicitar certificado de estudio, Aclaración de cantidad de niveles de inglés para programa de Salud Ocupacional, Carta de autorización para inicio de prácticas.

Los temas más solicitados en el asunto Académico son: Apoyo en matrícula Académica (12), Registro de notas en el sistema (6) y Apoyo para asuntos plataforma Moodle (2), el restante fue de una solicitud por diferentes temas (11).

- **Financiera (30):** Actualizar, generar o verificar liquidación financiera, Solicitud apoyo financiero, Solicitud de aplicar fecha de pago, Solicitud de devolución de matrícula financiera, Solicitud devolución de inscripción, Solicitud de revisión de deuda en el sistema, Verificar pago pendiente para Matrícula académica, Revisar pagos por PSE, Verificar pago FENALCO, Solicitud de descuento electoral, Reintegro pago EPS SANITAS, Solicitud para aplazar semestre, Ampliación fecha de pago, Solicitud de descuento en derechos de grado de Especialización, Aplicación de beneficio 1-2021 por Generación E a periodo 2-2022, Solicitud descuento adicional, Reintegro de dinero a beneficiarios Generación E.

Los temas más solicitados son en el asunto Financiero son: Actualizar, generar o verificar liquidación financiera (9), Solicitud apoyo financiero (4), Solicitud de aplicar fecha de pago (2), Solicitud de devolución de matrícula financiera (2), el restante fue de una solicitud por diferentes temas (13).

2.9.2 Solicitud de Información

En las **Solicitudes de Información** radicaron 79 requerimientos, de los cuales 50 fueron atendidos por asuntos administrativos, 24 por asuntos Académicos y 5 financieros; relacionadas con los siguientes temas:

Aspecto	Tema	Cantidad
Administrativo (50)	Información sobre programas académicos	9
	Información para postulación/verificar/inscripción al programa Generación E	8
	Información de becas	4
	Incentivo monetario programa jóvenes en acción	3
	Indicaciones para solicitar certificado de estudio	3
	Validación de Certificación Académica	3
	Solicitud de información para envié Hoja de Vida	2
	Solicitud copia acta de grado	2
	Apoyo en el pre registro de Jóvenes en Acción	2
	Otros temas	14
Total		50

Las solicitudes de información de tipo administrativo, con el tema de “Información sobre programas académicos”, fueron atendidos principalmente por la Oficina de Mercadeo, siendo los peticionarios “Aspirantes”, el otro tema más atendido fue el relacionado con el Programa de Generación E, los cuales fueron atendidos por Bienestar Universitario, así como también, los requerimientos sobre “Información de becas” e “Incentivo monetario programa jóvenes en acción”.

Aspecto	Tema	Cantidad
Académico (24)	Solicitud de información y hojas de vida de practicantes	7
	Información para inicio de clases	3
	Otros temas	14
Total		24

Entre las solicitudes de información relacionadas con asuntos académicos, el principal tema fue “Solicitud de información y hojas de vida de practicantes”, atendidas principalmente por de Bienestar Universitario y los Coordinadores de Prácticas de las facultades, siendo, los peticionarios “Otros” quienes son empresas con interés de llenar sus vacantes de prácticas empresariales con nuestros estudiantes, el otro tema que presento tres requerimientos fue “Información para inicio de clases”, atendido por los directores de programa.

Aspecto	Tema	Cantidad
Financiero (5)	Apoyo en liquidación financiera	1
	Solicitud de información de plazos de pago	1
	Revisar pagos por PSE	1
	Actualizar liquidación para cambio de jornada	1
	Solicitud de actualizar fechas de liquidación financiera y de reportar notas en Academusoft	1
Total		5

Las solicitudes de información resueltas sobre asuntos financieros presentaron diversos temas.

2.9.3 Consultas

Las **29 Consultas** atendidas se relacionaron con:

Solicitud sobre liquidación financiera (7), Apoyo matrícula académica (4), Cambio de jornada (3), y las 15 restantes fueron de a una (1) solicitud por temas diferentes: Solicitud de información para envío HV, Verificación académica, Saldo a favor para abonar al 2-2021, Información para inscripción con T.I, Incentivo monetario programa jóvenes en acción, Validación Prácticas Empresariales, Solicitud de Aplazamiento de semestre por beneficiaria Generación E, Revisar pagos por PSE, Validar correo con envío de factura electrónica, Solicitud de correo institucional, Solicitud de grado, Solicitud de verificar promedio de semestre, Solicitud de información horas de bienestar y niveles de inglés pendientes, Reporte de estudiante al programa Jóvenes en Acción, Incentivo monetario programa jóvenes en acción.

2.9.4 Reclamos

Los **22 Reclamos** recibidos tenían los siguientes temas:

- Solicitud reintegro de matrícula por beneficio de Generación E (2)
- Solicitud de información para inicio de clases (2)
- Solicitud descuentos MEN 2-2020 y 1-2021 en liquidación financiera 1-2021
- Atención de estudiantes profesora de Práctica 2
- Programa sin cohorte
- Verificar Inscripción Beneficiaria Generación E
- Información sobre costos de liquidación financiera

- Revisar saldo a favor
- Solicitud liquidación para certificado de notas
- Verificar registro MEN para beneficio Generación E
- Incentivo monetario programa jóvenes en acción
- Solicitud de kit de graduación
- Aviso anticipado de cambios en horarios
- Cantidad de estudiantes por curso
- Solicitud estudio valores de grado
- Reporte de nota de habilitación
- Solicitud devolución matrícula financiera
- Solicitud de corrección en matrícula académica de asignatura
- Incentivo monetario programa jóvenes en acción
- Solicitud de resultado de homologación

2.9.5 Quejas

Las **16 Quejas** estaban relacionadas con:

- Registro de notas en el sistema (2)
- Solicitud de Liquidación financiera dirigida a empresa (2)
- Información sobre costos de liquidación financiera
- Solicitud liquidación para certificado de notas
- Justificación en conceptos de liquidación financiera
- Apoyo para matrícula académica
- Revisión constancia de pago 2-2020
- Apoyo financiero para matrícula de último semestre
- Verificar pago en el sistema para realizar matrícula académica
- Actitud de profesor
- Atención y proceso de inscripción para nivel de inglés
- Solicitud de información fecha de ceremonia de grado
- Solicitud de actualización de enlaces de información de trámites
- Metodología aplicada en clases virtuales

2.9.6 Sugerencias

Las **2 Sugerencias** se trataron de:

- Atención y servicio al usuario, en la Oficina de Desarrollo del Talento Humano.
- Aclaración de horario de clases y cantidad de horas de Acondicionamiento Físico en el área de Servicios Culturales, Deportivos y Recreativos.

2.9.7 Felicitaciones

La única **(1) Felicitación** fue sobre “Felicitación y agradecimiento por la atención”, la cual fue dirigida a la Oficina Asesora de Planeación.

3. Relación de PQRSFD con Encuesta de Satisfacción

Aunque en este apartado se evalúan resultados de vigencias diferentes (PQRSFD primer semestre 2021 Vs Satisfacción 2020), se considera pertinente relacionar en este informe, los temas objeto de PQRSFD para las dependencias de cuyos servicios se consulta en la Encuesta de Satisfacción, con el objetivo de identificar asuntos en los que se puedan mejorar los servicios y con ello, la percepción de satisfacción.

3.1 Relación Directa de PQRSFD con Satisfacción

(55 Requerimientos) Tesorería (Proceso 5. Gestión Financiera): 29 Peticiones, 8 Reclamos, 7 Quejas, 6 Consultas y 5 Solicitudes de Información sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Solicitud, actualización o habilitar liquidación financiera	16
Solicitud apoyo financiero para matrícula	5
Verificación de pagos	5
Solicitud reintegro de matrícula por beneficio de Generación E	4
Solicitud de devolución de inscripción o matrícula financiera	4
Revisar pagos por PSE	3
Solicitud de descuentos	3
Solicitud de aplicar fecha de pago	2
Información sobre costos de liquidación financiera	2
Habilitar y ampliación fecha de pago en liquidación financiera	2
Saldos a favor	2
Otros temas	7
Total	55

(34 Requerimientos) Admisiones y Registro Académico (Proceso 2. Docencia): 16 Peticiones, 10 Solicitudes de Información, 5 Consulta, 2 Quejas, y 1 Reclamos, sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Indicaciones para solicitud de certificado de estudio o notas	6
Actualización y corrección de datos en el sistema	4
Solicitud copia o acta de grado	4
Solicitud Cambio de programa	3
Validación de Certificación Académica	3
Cambio de jornada	3
Solicitud de información de grado	2
Otros Temas	9
Total	34

(30 Requerimientos) Bienestar Universitario (Proceso 6. Gestión del Bienestar Humano): 14 Solicitudes de Información, 8 Peticiones, 4 Consultas, 3 Reclamos y 1 Sugerencia, sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Solicitud de información y requerimientos de beneficiarios del Programa de Jóvenes en Acción	16
Solicitud de información y requerimientos de beneficiarios del Programa de Generación E	7
Solicitud de información y hoja de vida para practicas	5
Solicitud de beca para continuar con estudios	1
Aclaración de horario de clases y cantidad de horas de Acondicionamiento Físico	1
Total	30

Atendidas por la Directora y las diferentes áreas: 24 por la Dirección, 5 por el área de Desarrollo Profesional y un requerimiento (1) atendido por Servicios Culturales, Recreación y Deportes.

Unidades Académicas (Proceso 2. Docencia)

(28 Requerimientos) Facultad de Educación a Distancia y Virtual: 10 Peticiones, 9 Solicitudes de Información, 6 Reclamos, 2 Consultas y 1 Quejas, sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Información para inicio de clases y horarios	5
Apoyo en matricula académica	2
Reporte de nota de habilitación	2
Otros temas	19
Total	28

Estos requerimientos fueron atendidos por sus diferentes programas académicos así: 11 por el Programa de Salud Ocupacional, 7 Licenciatura en Ciencias del Deporte y Educación Física, 5 por Administración en Salud, 3 por Licenciatura en Educación Infantil y 2 por Coordinación de Practicas.

(19 Requerimientos) Facultad de Ingenierías: 7 Peticiones, 6 Solicitud de Información, 2 Reclamos, 2 consulta y 2 Quejas sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Apoyo para matricula académica	6
Otros temas	13
Total	19

Estos requerimientos fueron atendidos por los diferentes programas así: 5 por Ingeniería de Sistemas, 5 Tecnología Sistemas de Información, 4 Tecnología Mecatrónica, 4 por Ingeniería Industrial, y 1 por coordinación de Practica.

(12 Requerimientos) Facultad de Ciencias Empresariales: 6 Peticiones, 3 Solicitudes de Información, 1 Quejas, 1 Reclamo y 1 Consulta, sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Registro de notas en el sistema	3
Apoyo para matrícula académica	2
Explicación sobre Prácticas Empresariales	1
Carta de autorización para inicio de prácticas	1

Oferta para practicantes	1
Solicitud cambio de profesor	1
Información de inicio de clases	1
Solicitud de verificar promedio de semestre	1
Solicitud de corrección en matrícula académica de asignatura	1
Total	12

Estos requerimientos fueron atendidos por los diferentes programas, así: 5 por Contaduría Pública, 4 por el Programa de Administración de Empresas, 2 por Coordinación de Prácticas y 1 por el Programa de Contabilidad Sistematizada.

(2) Facultad de Ciencias Sociales y Humanas: Atendidas por el programa de Trabajo Social y Comunicación Social. 1 Solicitud de Información y 1 Queja, sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Información para matrícula académica	1
Metodología aplicada en clases virtuales	1
Total	2

(3 Requerimientos) Centro de Idiomas: 3 Peticiones, sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Registro de nota en el sistema	3
Total	3

(2) Dpto. Ciencias Básicas: Atendidas por la dirección, sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Información sobre curso de verano	1
Apoyo para anular asignatura matriculada	1
Total	2

(1 Requerimiento) CEFTEL: Solicitud de Información, sobre “Verificación de certificación académica”.

(3 Requerimientos) DTIC (Proceso 7. Gestión de Infraestructura): 1 Peticiones, 1 Solicitud de Información y 1 Consulta, sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Solicitud de creación e instrucciones para correo institucional para estudiantes	2
Ingreso a Mi Campus	1
Total	3

Atendidos así: 1 requerimientos atendidos por el Área de Capacitación TIC y 2 por el área de Información Tecnológica.

3.2 PQRSFD sin Relación con Satisfacción

El siguiente cuadro muestra la cantidad de PQRSFD atendidas por otras dependencias de las que no se consulta en la Encuesta de Satisfacción, las cuales se reportan en orden según los procesos del SIGO,.

Proceso	Dependencia	Cantidad por tipo y tema de requerimientos										Total de requerimiento atendidos por dependencia		
		P	I	C	Q	R	S	F	D	Tema				
										Descripción	Cantidad			
1. Dir. E.	Mercadeo											Apoyo/verificar inscripción y generar liquidación financiera	10	34
												Solicitud información de programa Académico	9	
												Solicitud de información para postulación a Generación E	5	
												Apoyo para cambio de programa en inscripción	2	
												Solicitud de información para Homologación de programa	1	
												Información para inscripción con T.I	1	
												Solicitud de información de becas	1	
												Solicitud de información para retirar documentos de inscripción	1	
												Reingreso a la U con apoyo a matrícula financiera	1	
												Solicitud de información para convenios	1	
										Solicitud de información sobre Matrícula Cero	1			

Proceso	Dependencia	Cantidad por tipo y tema de requerimientos									Tema	Total de requerimiento atendidos por dependencia	
		P	I	C	Q	R	S	F	D	Descripción			Cantidad
	Oficina de Comunicaciones										Información del Auxilio MEN para Beneficiarios estratos 1, 2 y 3	1	3
											Atención al público Estudiantil	1	
		2	1								Propuesta creación LinkedIn a la Uniajc	1	
	Secretaria General				1						Actualizar PW con representantes Estudiantiles	1	1
2. Doc.	UNIAJC Virtual										Apoyo para ingreso a la Plataforma Moodle	2	3
		3	0	0	0	0	0	0	0	0	Verificación cursos en plataforma Moodle	1	
5. G.Fra.	Vicerrectoría Administrativa	1	0	0	0	0	0	0	0	0	Solicitud de descuento en derechos de grado de Especialización	1	1
6. B. Hum.	Desarrollo Humano										Solicitud de información para envío de Hoja de Vida	3	4
		0	2	1	0	0	1	0	0		Atención y servicio al usuario	1	
8.EyM	Calidad Institucional (No del Área, sino para consolidar y emitir respuesta por varias dependencias o por prontitud en la respuesta, pero en acuerdo con el área responsable)										Solicitud de información de becas	2	3
		0	2	1	0	0	0	0	0		Solicitud de información horas de bienestar y niveles de inglés pendientes	1	
Total		13	26	7	1	1	1	0	0			49	49

3.3 Requerimientos Asignados por Procesos Institucionales

Es importante notar que el 88.93% de PQRSFD se concentran en cinco oficinas de la Institución Unidades Académicas (26.23%), Tesorería (22.54%), OARA (13.93%), Oficina de Mercadeo (13.93%) y Bienestar Universitario (12.3%). A continuación, se detalla el total de requerimientos recibidos, radicados y asignados a las dependencias, según su ubicación dentro de los procesos institucionales durante el semestre analizado:

Proceso	Dependencias	Requerimientos atendidos		Total Requerimientos	
		Cantidad	%	Cantidad	%
1. Direccionamiento Estratégico	Secretaría General	2	0,82	41	16,80
	Oficina Asesora de Planeación	2	0,82		
	Oficina de Comunicaciones	3	1,23		
	Oficina de Mercadeo	34	13,93		
2. Docencia	Unidades Académicas	64	26,23	105	43,03
	Of. de Adm. y Registro Académico	34	13,93		
	Depto.UNIAJC Virtual	3	1,23		
	Centro de Idiomas	3	1,23		
	Centro de Form. Técnico Laboral	1	0,41		
5. Gestión Financiera	Vicerrectoría Administrativa	1	0,41	58	23,77
	Contabilidad	2	0,82		
	Tesorería	55	22,54		
6. Gestión del Bienestar Humano	Desarrollo del Talento Humano	4	1,64	34	13,93
	Oficina de Bienestar Universitario	30	12,30		
7. Gestión de Infraestructura	Oficina DTIC	3	1,23	3	1,23

Proceso	Dependencias	Requerimientos atendidos		Total Requerimientos	
		Cantidad	%	Cantidad	%
8. Evaluación y Mejoramiento	Gestión de la Calidad Institucional	3	1,23	3	1,23
Total requerimientos		244	100,00	244	100

De acuerdo a la información anterior, el proceso que atendió el mayor número de requerimientos fue 2. Docencia, en donde se concentraron el 42.74% de los requerimientos recibidos, seguido por el proceso 5. Gestión Financiera que, atendió 23.65% de los requerimientos tramitados. Luego, el proceso 1. Direccionamiento Estratégico donde se concentró un 17.07%, el proceso 6. Gestión del Bienestar Humano con un 14.11% y los procesos 7 y 8, Gestión Infraestructura y Evaluación y Mejoramiento respectivamente, con un mismo valor del 1.24%, como se ve en la siguiente tabla:

#	Proceso	Requerimientos	
		Cantidad	%
1	2. Docencia	103	42,74
2	5. Gestión Financiera	57	23,65
3	1. Direccionamiento Estratégico	41	17,01
4	6. Gestión del Bienestar Humano	34	14,11
5	7. Gestión de Infraestructura	3	1,24
6	8. Evaluación y Mejoramiento	3	1,24
Total de requerimientos atendidos		241	100

4. Conclusiones y Recomendaciones Para la Mejora

- Se debe resaltar el compromiso de los funcionarios que responden PQRSFD, quienes cada vez se esfuerzan por responder prontamente y con ello reducir el tiempo promedio de respuesta que, en este primer semestre 2021, alcanzó su menor valor de 6.8 días hábiles. *Tanto la prontitud como la precisión en la respuesta, son importantes para la satisfacción de los estudiantes y demás usuarios del sistema de PQRSFD.*
- En este periodo se redujo notablemente la cantidad de respuestas atrasadas, al punto que tan solo se presentó un caso con 5 días de retraso, percibiendo así el sentido de responsabilidad por parte de los gestores que resuelven los requerimientos radicados por las partes interesadas, así como también, por la gestión de comunicación telefónica y electrónica realizada desde el área de Calidad Institucional con recordatorios, propuesta de opciones, consolidación de respuestas y acuerdos sobre fechas, para mejorar los tiempos de respuesta.
- Por la emergencia en salud no están en uso los Buzones físicos y los medios más usados en este semestre fueron el Correo electrónico (130 requerimientos que equivale al 54.4%), y el Aplicativo PQRSFD (109 requerimientos que corresponde al 45.4%). Solo se atendió un (1) requerimiento recibido por vía telefónica (0,4%).
- En este semestre evaluado bajó el uso del Aplicativo PQRSFD, en un 8.75% vs. el correo electrónico, con una diferencia de 21 requerimientos (es posible que la causa de esta disminución estuviera relacionada con el uso del navegador Google Chrome que presentó novedades de mantenimiento y actualización que generaron incompatibilidad con el Aplicativo durante ese periodo de tiempo).
- Desde el Área de Calidad Institucional se ha promovido el uso de “Acuse de recibido” y confirmando que se ha iniciado el trámite al requerimiento, para aclarar al peticionario si se ha “saltado” el conducto regular, con la intención que, ante una futura necesidad semejante, se comunique directamente con quien le puede ofrecer solución más oportuna (incluso inmediata), puesto que el Sistema de PQRSFD tiene unos tiempos muy amplios para emitir respuesta según permite la Ley y por ello se sugiere usar especialmente en los casos que no se resolvieron de forma regular. Con este propósito se proyectó una respuesta genérica que es enviada a los peticionarios que radican su requerimiento vía correo electrónico buzonpqrs@admon.uniajc.edu.co, dando a conocer los medios de contacto (principalmente correos), donde pueden enviar su solicitud, de acuerdo al asunto.
- Se contactó al 77.05% de los peticionarios por medio telefónico y correo electrónico, para medir el nivel de satisfacción con las respuestas, identificando que el promedio de la calificación es de 4.1 (intervalo de 0,00 a 5,00).
- De acuerdo con el contacto para medir la satisfacción del usuario con la respuesta recibida desde el Sistema de PQRSFD, se detecta que los peticionarios ven este medio como opción para comunicarse con la Institución y manifestar sus requerimientos, especialmente cuando no reciben una solución precisa u oportuna ó, la respuesta recibida en primera instancia (conducto regular), no fue conforme con lo que esperaban.
- Es conveniente mantener habilitado el “Botón PQRS” desde “Mi Campus”, especialmente en época de aislamiento, para facilitar que los estudiantes manifiesten sus inquietudes en línea.
- Es de vital importancia que, cuando los requerimientos no se tramiten por el Aplicativo sino por correo electrónico, los responsables los respondan por ese mismo medio, y con copia (CC) al correo del Buzón de PQRS, con el fin de registrar debidamente su cierre.

- Se reitera la importancia de que los funcionarios que atiendan requerimientos y el personal de atención en ventanillas realicen el curso de “Lenguaje Claro – DNP” (2 Módulos de Lenguaje escrito, 1 Módulo de lenguaje verbal y 1 Módulo de lenguaje no verbal). El registro en este curso se realiza por el Link <https://lenguajeclaro.dnp.gov.co/registrarse/>.
- Para diseñar acciones correctivas y de mejora, con base en el análisis que realicen los procesos sobre este informe, se sugiere enfocarse en:
 - Los Temas/Trámites/Servicios con mayor número de requerimientos.
 - Las Recomendaciones que hacen los mismos peticionarios para mejorar los servicios, incentivar la participación en la gestión pública y racionalizar el empleo de los recursos disponibles.
- Los procesos/dependencias que deseen mayor detalle sobre los requerimientos gestionados en este periodo para adelantar acciones de mejora procurando la satisfacción de usuario, pueden solicitar a Calidad Institucional, el archivo Excel del seguimiento.

Elaborado



LUZ ELENA ORTIZ CARLOSAMA
Técnica Oficina de Planeación

Revisado



DIANA CAROLINA RODRIGUEZ ORDÓÑEZ
Profesional de Calidad Institucional